

Как повысить качество заполнения анкет в ходе опроса персонала?

Обеспечение качества результатов опроса - это всегда актуальная задача. Большое количество брака и низкое качество заполнения анкет сводит практически на нет всю работу по проведению опроса.

В данной статье речь пойдет о шкале ответов. По нашим наблюдениям, шкалам ответов часто не уделяется должное внимание. Какая же шкала удачная для получения наилучшего качества опроса?



Во-первых, очень желательно, чтобы это была шкала без так называемой "середины", то есть без ответов "Затрудняюсь ответить", "Не знаю" и т.п. Особенно если вы проводите опрос среди сотрудников, не очень заинтересованных в самом опросе или скептически к нему настроенных. Дело в том, что шкала с подобными вариантами ответа существенно упрощает респонденту задачу, давая возможность не задумываться над своей оценкой. Используя шкалу с "серединой", вы рискуете получить очень много нейтральных оценок, которые потом затруднят вам анализ результатов опроса.

Но при этом важно сформулировать утверждения опросника так, чтобы, несмотря на отсутствие ответов «Затрудняюсь» или «Не знаю», респондент все равно мог найти подходящий ему ответ из списка предложенных. Например, утверждение "Меня устраивает место расположения нашей компании" может использоваться без "середины", поскольку любой в коллективе может высказать свое отношение к месту расположения офиса.

Следует оговориться, что вышесказанное не относится к специальным и дополнительным вопросам, к которым применяется индивидуальная шкала ответов. Например, утверждение "Меня устраивает качество спецодежды" может допускать вариант "затрудняюсь ответить", поскольку не все в коллективе носят спецодежду.

Во-вторых, шкала должна обеспечивать достаточный уровень вариативности (дифференциации) ответов. Вы сразу почувствуете недостатки слабо дифференцированной шкалы, когда будете сравнивать результаты опроса в лонгитюде, то есть на временных промежутках, например, данные нынешнего года с данными прошлого. Вдруг выяснится, что нет динамики, то есть результаты опроса практически не отличаются друг от друга. А причина может быть в том, что многие респонденты не склонны давать крайние положительные и крайние отрицательные оценки. Например, в 4-х балльной шкале (или 5-ти балльной с "серединой") для таких респондентов останется всего по одному положительному и отрицательному варианту. Хотя они могли бы более широко отразить изменение своей оценки в лучшую или худшую сторону, если бы у них была такая возможность.